

ABSTRAK

Riztria Zahra Amalia: Aktivitas *Media Monitoring* pada Media Online (Studi Deskriptif Kualitatif pada Humas PT Phapros Tbk)

PT Phapros Tbk merupakan badan usaha milik negara (BUMN) di bidang farmasi, berdiri sejak tahun 1954 dan merupakan anak perusahaan PT Kimia Farma (Persero). PT Phapros Tbk mempunyai bagian Hubungan Masyarakat yang salah satunya melakukan aktivitas *media monitoring* pada media online. *Media monitoring* merupakan kegiatan pemantauan dan proses analisis pada pemberitaan seputar perusahaan yang dipublikasikan oleh media secara online. Salah satu tujuan *media monitoring* yaitu sebagai salah satu upaya untuk mempertahankan citra dan reputasi perusahaan. Humas PT Phapros Tbk dapat menjaga citra perusahaannya dengan melakukan aktivitas atau kegiatan *media monitoring* yang berbentuk memonitoring, memantau dan mengevaluasi pemberitaan yang muncul melalui media online, dan juga sebagai bentuk evaluasi terhadap citra perusahaan dari perspektif media dan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana aktivitas *media monitoring* pada media online yang dilakukan oleh Humas PT Phapros Tbk, melalui konsep Tahapan *Media Monitoring* yang digagas oleh Iswandi Syahputra dengan tiga indikator, yaitu: Tahap *Data Mining*; Tahap Pengolahan Data; dan Tahap Analisis dan Pelaporan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan paradigma konstruktivisme dan dengan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan data primer dan sekunder yang didapat melalui teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif pasif, dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa aktivitas *media monitoring* oleh Humas PT Phapros Tbk dilakukan dengan indikator sebagai berikut: Tahap *Data Mining* yang terdiri dari menentukan kata kunci, bekerja sama dengan media konsultan, dan pencarian data pada media online; Tahap Pengolahan Data yang terdiri dari kategorisasi data *media monitoring*, dan menentukan tonalitas berita; dan Tahap Analisis dan Pelaporan yang terdiri dari analisis hasil data *media monitoring*, pelaporan data *media monitoring*, dan pemanfaatan hasil data *media monitoring*.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Humas PT Phapros Tbk sudah dapat dengan baik melakukan aktivitas *media monitoring* pada media online, dan juga sudah dilakukan sesuai dengan konsep Tahapan *Media Monitoring*.

Kata Kunci: *Media Monitoring*, Humas BUMN, PT Phapros Tbk

ABSTRACT

Riztria Zahra Amalia: *Media Monitoring Activities on Online Media (Descriptive Study at Public Relations PT Phapros Tbk)*

PT Phapros Tbk is a state-owned enterprise (BUMN) in the pharmaceutical sector, established in 1954 and is a subsidiary of PT Kimia Farma (Persero). PT Phapros Tbk has a Public Relations section, one of which is conducting media monitoring activities on online media. Media monitoring is the activity of monitoring and analyzing the news about the company published by the online media. One of the goals of media monitoring is as an effort to maintain the image and reputation of the company. Public Relations of PT Phapros Tbk can maintain its corporate image by carrying out media monitoring activities or activities in the form of monitoring, monitoring and evaluating news that appears through online media, and also as a form of evaluating the company's image from the perspective of the media and society.

This study was conducted with the aim of finding out how media monitoring activities on online media are done by Public Relations of PT. Phapros Tbk, through the concept of Media Monitoring Stages initiated by Iswandi Syahputra with three indicators, namely: Data Mining Stage; Data Processing Stage; and Analysis and Reporting Stage.

This study was conducted using constructivism paradigm and with a qualitative approach. The method used in this research is descriptive qualitative with primary and secondary data obtained through data collection techniques, in-depth interviews, and documentation studies.

The results of the study explain that media monitoring activities by Public Relations of PT Phapros Tbk are carried out with the following indicators: Data Mining Stage which consists of determining keywords, collaborating with media consultants, and searching for data on online media; Data Processing Stage which consists of categorizing media monitoring data, and determining news tonality; Analysis and Reporting Stage which consists of analyzing the results of media monitoring data, reporting media monitoring data, and utilizing the results of media monitoring data.

Based on the results of the study, it can be concluded that the Public Relations of PT Phapros Tbk has been able to properly carry out media monitoring activities on online media and has been carried out in accordance with the concept of Media Monitoring Stages.

Keyword: *Media Monitoring, BUMN Public Relations, PT Phapros Tbk*